

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 21.05.2025 14:52:48

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания

по выполнению практических работ

по дисциплине

«Управление работой службы горничных»

для направления подготовки **43.03.03** Гостиничное дело

направленность (профиль) **Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом**

Пятигорск 2025

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи освоения дисциплины	3
2. Наименование практических занятий	4
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	7
Практическое занятие 1. Организационно-управленческая структура поэтажной службы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	7
Практическое занятие 2. Проектирование структуры управления АХС	7
Практическое занятие 3. Технология работы поэтажного персонала	8
Практическое занятие 4. Квалификационные требования, предъявляемые к работникам поэтажной службы	9
Практическое занятие 5. Технология уборки номерного фонда гостиницы	10
Практическое занятие 6. Технология выполнения различных видов уборочных работ	11
Практическое занятие 7. Ключевое хозяйство поэтажной службы. Методы предотвращения гостиничных краж	12
Практическое занятие 8. Организация обслуживания особо важных персон (VIP гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых (VIP гостями)	13
Практическое занятие 9. Продукция индивидуального пользования	14
Практическое занятие 10. Информационная папка для гостей	14
Практическое занятие 11. Уборочные материалы, техника, инвентарь	15
Практическое занятие 12. Технология уборки общественных помещений гостиницы	16
Практическое занятие 13. Организация работы прачечной-химчистки в современных гостиницах	17
Практическое занятие 14. Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра	18
Практическое занятие 15. Организация сопутствующих услуг в гостинице	19
Практическое занятие 16. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте	19

ВВЕДЕНИЕ

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины «Управление работой службы горничных» - формирование у студентов основ теоретических знаний и практических навыков организации гостиничного дела.

Задачи освоения дисциплины «Управление работой службы горничных»:

- организация работы поэтажной службы и совершенствование ее деятельности;
- внедрение новейших технологий для поддержания высоких стандартов чистоты;
- планирование, организация, стимулирование и контроль деятельность работников поэтажной службы;
- контроль состояния номерного фонда, методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- ведение организационной и технологической документации поэтажной службы;
- работа обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказание первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
- овладение различными способами разрешения конфликтных ситуаций;
- разработка операционных процедур и стандартов поэтажной службы.

2. Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание
	6 семестр
1.	Тема 1. Организационно-управленческая структура поэтажной службы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Предмет и задачи гигиены и санитарии. Взаимосвязь с другими дисциплинами Тематический раздел: количество часов, форма контроля, самостоятельная работа. Теоретическое и практическое значение дисциплины. Раскрытие базовых принципов, связанных с процессом обслуживания туристов в гостиничных и курортных комплексах. Технологический цикл обслуживания гостей. Представление о прогрессивных технологиях обслуживания в гостиницах.
2.	Тема 2. Проектирование структуры управления АХС. Провести сравнительный анализ структуры управления бизнес-отеля «Маск», г. Железноводск и ООО «Машук-Аква-терм», г. Железноводск 1.Определить задачи административно- хозяйственной службы в гостинице. 2.Сформировать структуру службы.
3.	Тема 3. Технология работы поэтажного персонала. Основные обязанности поэтажного персонала. Виды графиков, используемых в гостиничных предприятиях. Графики выхода на работу поэтажного персонала. Планирование персонала. Прием на работу новых сотрудников. Факторы, определяющие режим труда и отдыха персонала поэтажной службы гостиницы.
4.	Тема 4. Квалификационные требования, предъявляемые к работникам поэтажной службы. Изучить основные технологические документы АХС. Разработать организационную структуру мини-отеля на 30 номеров. Сформировать график работы персонала мини - отеля. Разработать штатное расписание.
5.	Тема 5. Технология уборки номерного фонда гостиницы. Порядок хранения, выдачи, использования служебных ключей в гостинице. Бланки рабочего дня ключевого хозяйства гостиницы. Организация хранения личных вещей проживающих. Меры безопасности от краж личного имущества.
6.	Тема 6. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Комплектация тележки для горничной. Разработать должностную инструкцию для горничной. Работы, связанные с оборотом постельного белья. Нормативы проведения уборочных работ. Культура поведения и делового общения персонала гостиницы.
7.	Тема 7. Ключевое хозяйство поэтажной службы. Методы предотвращения гостиничных краж. Приемы, используемые в АХС для минимизации и ликвидации гостиничных краж. Инструктаж горничных при выполнении уборочных работ.
8.	Тема 8. Организация обслуживания особо важных персон (VIP гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых (VIP гостями) Понятие VIP-гость и типы особо важных клиентов. Знаки внимания VIP-персонам. Программы привлечения, поощрения и стимулирования постоянных клиентов. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями, как один из видов промежуточной уборки.

9.	Тема 9. Продукция индивидуального пользования. Ассортимент отечественной и зарубежной продукции – назначение, качество, порядок замены. Дополнительные аксессуары для комфорта гостей в высококласных отелях. Виды выкладки, используемые в гостиницах различных категорий. Парфюмерия номерного фонда.
10.	Тема 10. Информационная папка для гостей. Виды информационных услуг гостиничного предприятия: каталоги гостиницы, информационно - рекламное оформление, информационные табло, «папка гостя». Требования к гостиничной информации. Требования к оформлению информационной папки.
11.	Тема 11. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Помещения общественного пользования - вестибюльная зона, административные, помещения общественного назначения и общего пользования, хозяйственные и складские помещения (бельевые и прачечные, ремонтные мастерские, кладовые, склады). Объем уборочных работ общественных помещений. Бельевое хозяйство гостиницы: центральная бельевая чистого белья, центральная бельевая грязного белья.
12.	Тема 12. Технология уборки общественных помещений гостиницы. Требования, предъявляемые к уборочным материалам. Виды уборочной техники в современных отелях. Меры безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Презентация профессиональной уборочной техники специализированных фирм (на выбор).
13.	Тема 13. Организация работы прачечной-химчистки в современных гостиницах. Оборудование прачечных-химчисток. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы.
14.	Тема 14. Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра Правила поведения при посещении оздоровительного центра. Варианты клубных карт. Бары при оздоровительных центрах.
15.	Тема 15. Организация сопутствующих услуг в гостинице Услуги бизнес-центра и сервис-бюро. Технология работы и функции персонала бизнес-центра и сервис-бюро отеля. Основные виды услуг. Бланки заказа и счетов за оказанные услуги.
16.	Тема 16. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь. Предупреждение падений. Предупреждение травм, связанных с поднятием тяжестей и транспортировкой грузов. Техника безопасности на рабочем месте при работе с химическими веществами и электрооборудованием.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие 1. Организационно-управленческая структура поэтажной службы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия.

Цель работы: ознакомить с организационно-управленческой структурой поэтажной службы, ее роли и значения в гостиничной деятельности.

Форма контроля: тест.

Рассматриваемые вопросы

1. Структурный состав поэтажной службы.
2. Роль и место службы в структурной иерархии гостиницы.
3. Организация и планирование работы поэтажной службы.

Технология работы

Подготовить презентацию на тему: «Аббревиатуры, используемые при описании условий размещения в зарубежных гостиницах».

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление работой службы горничных».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 2. Проектирование структуры управления АХС.

Цель работы: научиться проектировать структуру управления административно-хозяйственной службы в малых, средних и крупных отелях.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Провести сравнительный анализ структуры управления бизнес-отеля «Маск», г. Железноводск и ООО «Машук-Аква-терм», г. Железноводск
2. Определить задачи административно- хозяйственной службы в гостинице.
3. Сформировать структуру службы.

Технология работы

1. Рассчитать площадь уборки 2-х местных гостиничных номеров категории студия, люкс и сьюит в конгрессном отеле 5 звезд.
2. Составить меню подушек в 2-х местном гостиничном номере в отеле типологии «Люкс»

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление работой службы горничных».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 3. Технология работы поэтажного персонала.

Цель работы: изучить технологию работы поэтажного персонала.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Руководитель службы, его функции и подчиненность.
2. Функции сотрудников поэтажной службы.
3. Особенности работы персонала в мини-отелях.
4. Технология работы поэтажного персонала.
5. Виды графиков, используемых в гостиничном предприятии.
6. Графики выхода на работу персонала хозяйственной службы гостиницы.
7. Планирование персонала.

Технология работы

1. Изучить основные технологические документы АХС.
2. Разработать организационную структуру мини-отеля на 30 номеров.
3. Сформировать график работы персонала мини - отеля.

4. Разработать штатное расписание.
5. Разработать должностную инструкцию для горничной.

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление работой службы горничных».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 4. Квалификационные требования, предъявляемые к работникам поэтажной службы

Цель работы: изучить квалификационные требования, предъявляемые к работникам поэтажной службы.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Основные функциональные обязанности супервайзера и службы дежурных по этажу.
2. Основные функциональные обязанности главной горничной и заведующей сменой.
3. Основные функциональные обязанности руководителя службы горничных.
4. Основные функциональные обязанности директора номерного фонда и стюардов.
5. Основные функциональные обязанности персонала прачечной и химчистки.
6. Основные функциональные обязанности персонала бельевой и кастелянши.

Технология работы

1. Составить комплект гостевых принадлежностей для двухместного номера категории «люкс» в бизнес отеле 4 звезды.
2. Составить комплект постельных принадлежностей для двухместного номера категории «сюит» в курортном отеле 5 звезд.

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление работой службы горничных».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 5. Технология уборки номерного фонда гостиницы.

Цель работы: изучить технологии уборки номерного фонда с применением новейших технологий обслуживания.

Форма контроля: тест.

Рассматриваемые вопросы

1. Виды уборки.
2. Роль старшей горничной (супервайзера) в организации уборочных работ.
3. Обязанности старшей горничной.
4. Планирование рабочего дня горничной.
5. Комплектация тележки горничной.
6. Технология входа горничной в номер.

Технология работы

1. Составить комплект уборочных материалов для генеральной уборки гостиничного одноместного номера категории «супериор» в курортном отеле.
2. Составить технологическую схему текущей уборки гостиничного номера категории «апартамент».

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление работой службы горничных».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 6. Технология выполнения различных видов уборочных работ.

Цель работы: сформировать комплекс знаний, умений и навыков студентов, связанных с технологией проведения различных видов уборочных работ.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Текущая уборка жилых номеров.
2. Последовательность выполнения текущей уборки.
3. Очередность смены постельного белья в отечественных отелях. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
4. Работы, связанные с оборотом постельного белья.
5. Нормативы проведения уборочных работ.
6. Культура поведения и делового общения персонала гостиницы.

Технология работы

1. Предложите алгоритм выполнения генеральной уборки.
2. Предложите алгоритм выполнения уборки забронированных номеров.
3. Предложите алгоритм выполнения экспресс-уборки
4. Предложите алгоритм выполнения уборки помещений общего пользования.
5. Предложите алгоритм выполнения ежедневной текущей уборки.
6. Предложите алгоритм выполнения уборки санузлов в помещениях общего пользования.

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление работой службы горничных».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 7. Ключевое хозяйство поэтажной службы. Методы предотвращения гостиничных краж.

Цель работы: овладеть основными приемами предотвращения гостиничных краж.

Форма контроля: тест.

Рассматриваемые вопросы

1. Приемы, используемые в АХС для минимизации и ликвидации гостиничных краж.
2. Инструктаж горничных при выполнении уборочных работ.

Технология работы

1. Обсуждение вопросов практического занятия:
Структура и назначение службы маркетинга в гостинице, технология ценообразования.
Какие тарифы на проживание и виды скидок существуют в гостиницах?
Дайте определение понятию «внутренний маркетинг». Расскажите о его основных направлениях, системе взаимозаменяемости.
Как строятся взаимоотношения между гостиницами и турфирмами?
Как определить среднесуточную стоимость номера, процент загрузки отеля?

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление работой службы горничных».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 8. Организация обслуживания особо важных персон (VIP гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых (VIP гостями).

Цель работы: рассмотреть способы повышения уровня обслуживания особо важных персон (VIP гостей) в отеле, овладеть технологией проведения уборочных работ в номерах, занятых (VIP гостями).

Форма контроля: тест.

Рассматриваемые вопросы

1. Технология предоставления VIP-статуса гостю.
2. Дисконтные программы обслуживания VIP-клиентов.
3. Технология подготовки номера к приему VIP-гостей.
4. Варианты программ «Постоянный гость».
5. Привилегии для участников программы «Клуб звезд».
6. Подготовка карточки-приветствия гостю.
7. Обслуживание VIP-клиентов во время проживания.
8. Дополнительные услуги VIP-гостям.

Технология работы

1. Разработать алгоритм уборки в номерах, занятых VIP-гостями.
2. Решение ситуационных задач на тему «Поведение горничной в нештатных ситуациях».

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление работой службы горничных».

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 9. Продукция индивидуального пользования.

Цель работы: ознакомиться с ассортиментом продукции индивидуального пользования в отелях, научиться делать раскладку продукции индивидуального пользования в номерах.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Ассортимент отечественной и зарубежной продукции – назначение, качество, порядок замены.
2. Дополнительные аксессуары для комфорта гостей в высококлассных отелях.
3. Парфюмерия номерного фонда.

Технология работы

1. Закрепить навыки, связанные с выкладкой продукции индивидуального пользования в отеле.

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

**Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся
по дисциплине**

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление работой службы горничных».

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 10. Информационная папка для гостей.

Цель работы: научиться оформлять и комплектовать информационную папку для гостей.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Назначение и комплектация информационной папки: приветственное слово от директора гостиницы; правила проживания в гостинице (размещения и пользования картой гостя, расчетный час, пользование оборудованием, кондиционером, сейфом, розетки и напряжение в них, пользование телефоном, телевизором, табличками «не беспокоить», минибаром); описание дополнительных услуг; телефоны служб гостиницы; при наличии room service - меню с указанием цен; правила пожарной и прочих видов безопасности; прейскурант цен за порчу имущества.

Технология работы

1. Изучить средства рекламы в гостиничном номере.
2. Разработать содержание информационной папки для бизнес-отеля 3*

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление работой службы горничных».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 11. Уборочные материалы, техника, инвентарь.

Цель работы: изучить ассортимент уборочных материалов и инвентаря, различных видов уборочной техники, используемой в отелях при проведении уборочных работ.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Требования, предъявляемые к уборочным материалам.
2. Виды уборочной техники в современных отелях.
3. Меры безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.

Технология работы

1. Презентация профессиональной уборочной техники специализированных фирм (на выбор).

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление работой службы горничных».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 12. Технология уборки общественных помещений гостиницы.

Цель работы: изучить стандарты проведения уборочных работ в общественных помещениях и гостевых зонах гостиницы.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Поэтажные кладовые для грязного и чистого белья.
2. Склады нового белья. Требования к организации и оборудованию бельевых.
3. Условия хранения белья.
4. Правила хранения дополнительных постельных принадлежностей (на матрацников, подушек, одеял).
5. Правила приемки и выдачи белья.
6. Правила уборки бельевых.
7. Современное оборудование общественных туалетных комнат.

8. Нюансы уборки салонов красоты, бизнес-центра, холлов и зон отдыха на жилых этажах.
9. График контроля чистоты и порядка в общественных помещениях

Технология работы

1. Составить схему оборота белья в трехзвездном отеле без бельепровода.

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление работой службы горничных».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 13. Организация работы прачечной-химчистки в современных гостиницах.

Цель работы: сформировать представление об организации работы прачечной-химчистки.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Помещение под прачечную.
2. Проектирование прачечной.
3. Оборудование. Виды стиральных машин.
4. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля.
5. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки.
6. Международные знаки по уходу за изделиями.

Технология работы

1. По предложенной маркировке определите, какие действия можно проводить с постельным бельем.

2. По предложенной маркировке определите, какие действия можно проводить с халатом и полотенцами.
3. По маркировке на санитарно-гигиенических принадлежностях, определите правила их использования.

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление работой службы горничных».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 14. Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра

Цель работы: овладеть основными знаниями о технологии работы и функциях персонала оздоровительного центра.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Ассортимент услуг оздоровительного центра высококласного отеля.
2. Штатное расписание и должностные обязанности сотрудников оздоровительного центра.
3. Квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам оздоровительного центра.

Технология работы

1. Разработать предложения по внедрению инновационных услуг в деятельность оздоровительного центра высококласного отеля.

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление работой службы горничных».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 15. Организация сопутствующих услуг в гостинице.

Цель работы: ознакомиться с ассортиментом сопутствующих услуг в гостинице.

Форма контроля: собеседование.

Рассматриваемые вопросы

1. Услуги бизнес-центра и сервис-бюро.
2. Технология работы и функции персонала бизнес-центра и сервис-бюро отеля.
3. Основные виды услуг. Бланки заказа и счетов за оказанные услуги.

Технология работы

1. Предложите алгоритм выполнения уборки помещений общего пользования.

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление работой службы горничных».

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 16. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.

Цель работы: закрепить знания по охране труда и технике безопасности на рабочем месте.

Форма контроля: тест.

Рассматриваемые вопросы

1. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь.
2. Предупреждение падений.
3. Предупреждение травм, связанных с поднятием тяжестей и транспортировкой грузов.
4. Техника безопасности на рабочем месте при работе с химическими веществами и электрооборудованием.

Технология работы

1. Действия горничной при обнаружения постельного белья с дефектами.
2. Разработайте текст вводного инструктажа для горничной.
3. Разработайте текст первичного инструктажа для горничной.

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

**Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся
по дисциплине**

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление работой службы горничных».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Управление работой службы горничных».

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания

для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине ««УПРАВЛЕНИЕ РАБОТОЙ СЛУЖБЫ ГОРНИЧНЫХ»»
для студентов направления подготовки **43.03.03 Гостиничное дело**
направленность (профиль) **Управление гостиничным и санаторно-курортным
бизнесом**

Пятигорск, 2025

1. Общие положения

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа студентов (СРС) в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К основным видам самостоятельной работы студентов относятся:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- написание докладов;
- подготовка к семинарам, практическим и лабораторным работам, их оформление;
- составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.);
- выполнение учебно-исследовательских работ, проектная деятельность;
- подготовка практических разработок и рекомендаций по решению проблемной ситуации;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и т.д.;
- компьютерный текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов;
- выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин;
- выполнение выпускной квалификационной работы и др.

Методика организации самостоятельной работы студентов зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы студентов, индивидуальных качеств студентов и условий учебной деятельности.

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

- подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);
- основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
- заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

2.Цель и задачи самостоятельной работы

Ведущая цель организации и осуществления СРС совпадает с целью обучения студента – формирование универсальных компетенций.

При организации СРС важным и необходимым условием становятся формирование умения самостоятельной работы для приобретения знаний, навыков и возможности организации учебной и научной деятельности. Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельной работы и лабораторных занятий.

Порядок выполнения самостоятельной работы студентом

Методические рекомендации по работе с учебной литературой

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги.

Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил.

Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа.

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях)

дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем.

Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались.

Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Выделяют **четыре основные установки в чтении научного текста:**

информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию)

усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений)

аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему)

творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта.

2. Выделите главное, составьте план.

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора.

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого

предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что упражнение и решение задач проводятся по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Следует подчеркнуть, что только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения (а именно с той, с которой он излагается на лекциях) он будет закрепляться на лабораторных занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения проблемных ситуаций, задач. При этих условиях студент не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул (и это очень важно) для активной проработки лекции.

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками.

Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

Методические рекомендации по самопроверке знаний

После изучения определенной темы по записям в конспекте и учебнику, а также решения достаточного количества соответствующих задач на практических занятиях и самостоятельно студенту рекомендуется провести самопроверку усвоенных знаний, ответив на контрольные вопросы по изученной теме.

В случае необходимости нужно еще раз внимательно разобраться в материале.

Иногда недостаточность усвоения того или иного вопроса выясняется только при изучении дальнейшего материала. В этом случае надо вернуться назад и повторить плохо усвоенный материал. Важный критерий усвоения теоретического материала – умение отвечать на вопросы для собеседования.

Вопросы для собеседования Базовый уровень

1. Анализ нормативных документов деятельности гостиницы, регламентирующих работу горничной.
2. Инструктаж по аспектам безопасности гостей, сохранности их имущества и имущества гостиничного предприятия.

3. Определение оснащенности номеров (оборудования, бытовой техники и комплектующих предметов) различных типов.
4. Планирование рабочего дня горничной.
5. Анализ ассортимента и характеристики моющих и чистящих средств. Анализ уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации.
6. Виды и технологии уборочных работ.
7. Уборочные механизмы, материалы и инвентарь; условия их хранения.
8. Виды уборочных работ.
9. Санитарно-гигиенические требования к средствам размещения;
10. Организация бельевого хозяйства в гостинице.
11. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов в гостинице.
12. Процедура подготовки и организация разных видов уборочных работ, метод комплектование тележки горничной.
13. Процедура завершения уборки
14. Предложите алгоритм выполнения генеральной уборки.
15. Предложите алгоритм выполнения уборки забронированных номеров.
16. Предложите алгоритм выполнения экспресс-уборки
17. Предложите алгоритм выполнения уборки помещений общего пользования.
18. Предложите алгоритм выполнения ежедневной текущей уборки.
19. Предложите алгоритм выполнения уборки санузлов в помещениях общего пользования.
20. Предложите алгоритм выполнения уборки санузла в жилом номере.

Повышенный уровень

1. Составить комплект уборочных материалов для генеральной уборки гостиничного одноместного номера категории «супериор» в курортном отеле.
2. Составить технологическую схему текущей уборки гостиничного номера категории «апартамент».
3. Составить перечень оборудования 2-х местного номера категории «стандарт» в отеле 2 звезды.
4. Составить технологическую схему уборки вестибюля в отеле 4-е звезды, 220 номеров.
5. Составить комплект уборочного инвентаря для уборки одноместного номера категории «люкс» в отеле 5 звезд.
6. Разработайте текст вводного инструктажа для горничной.
7. Разработайте текст первичного инструктажа для горничной.
8. Предложите алгоритм подготовки горничной к работе
9. Произведите комплектацию рабочей тележки горничной.
10. По предложенной маркировке определите, какие действия можно проводить с постельным бельем
11. По предложенной маркировке определите, какие действия можно проводить с халатом и полотенцами.
12. По маркировке на санитарно-гигиенических принадлежностях, определите правила их использования.
13. Действия горничной при обнаружения постельного белья с дефектами.

Методические рекомендации по написанию научных текстов (докладов, рефератов, эссе, научных статей и т.д.)

Перед тем, как приступить к написанию научного текста, важно разобраться, какова истинная цель вашего научного текста - это поможет вам разумно распределить свои силы и время.

Во-первых, сначала нужно определиться с идеей научного текста, а для этого необходимо научиться либо относиться к разным явлениям и фактам несколько критически (своя идея – как иная точка зрения), либо научиться увлекаться какими-то известными идеями, которые нуждаются в доработке (идея – как оптимистическая позиция и направленность на дальнейшее совершенствование уже известного). Во-вторых, научиться организовывать свое время.

Писать следует ясно и понятно, стараясь основные положения формулировать четко и недвусмысленно (чтобы и самому понятно было), а также стремясь структурировать свой текст.

Систематизация и анализ изученной литературы по проблеме исследования позволяют студенту написать работу.

Рабочий вариант текста доклада предоставляется руководителю на проверку. На основе рабочего варианта текста руководитель вместе со студентом обсуждает возможности доработки текста, его оформление.

Структура доклада:

- Введение (не более 3-4 страниц). Во введении необходимо обосновать выбор темы, ее актуальность, очертить область исследования, объект исследования, основные цели и задачи исследования.
- Основная часть состоит из 2-3 разделов. В них раскрывается суть исследуемой проблемы, проводится обзор мировой литературы и источников Интернет по предмету исследования, в котором дается характеристика степени разработанности проблемы и авторская аналитическая оценка основных теоретических подходов к ее решению. Изложение материала не должно ограничиваться лишь описательным подходом к раскрытию выбранной темы. Оно также должно содержать собственное видение рассматриваемой проблемы и изложение собственной точки зрения на возможные пути ее решения.
- Заключение (1-2 страницы). В заключении кратко излагаются достигнутые при изучении проблемы цели, перспективы развития исследуемого вопроса
- Список использованной литературы (не меньше 10 источников), в алфавитном порядке, оформленный в соответствии с принятыми правилами. В список использованной литературы рекомендуется включать работы отечественных и зарубежных авторов, в том числе статьи, опубликованные в научных журналах в течение последних 3-х лет и ссылки на ресурсы сети Интернет.
- Приложение (при необходимости).

Требования к оформлению:

- текст с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;
- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см;
- реферат должен быть представлен в сброшюрованном виде.

Порядок защиты доклада:

На защиту доклада отводится 5-7 минут времени, в ходе которого студент должен показать свободное владение материалом по заявленной теме. При защите доклада приветствуется использование мультимедиа-презентации.

Доклад оценивается по следующим критериям: соблюдение требований к его оформлению; необходимость и достаточность для раскрытия темы приведенной в тексте доклада информации; умение студента свободно излагать основные идеи, отраженные в докладе; способность студента понять суть задаваемых преподавателем и сокурсниками вопросов и сформулировать точные ответы на них.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если в докладе студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует для написания доклада современные научные материалы; анализирует полученную информацию; проявляет самостоятельность при написании доклада.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если качество выполнения доклада достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы по теме доклада.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если материал доклада излагается частично, но пробелы не носят существенного характера, студент допускает неточности и ошибки при защите доклада, дает недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не подготовил доклад или допустил существенные ошибки. Студент неуверенно излагает материал доклада, не отвечает на вопросы преподавателя.

Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

1. Особенности обслуживания в room-serve.
2. Роль профессии горничная в организации уборочных работ гостиничного предприятия.
3. Контроль качества работы горничных и оценка их деятельности. Критерии оценки качества. Требования к контролю качества.
4. Охрана труда и техника безопасности при выполнении уборочных работ.
5. Принципы построения композиций при озеленении интерьеров отеля.
6. Символика цветов. Учет традиций и обычаев разных стран современными флористами.
7. Ассортимент предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначение, качество, порядок замены.
8. Дополнительные аксессуары для удобства гостей в высококласных отелях.
9. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номера.
10. Организация и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
11. Роль и значение персонифицированного VIP-обслуживания клиентов в высококласной гостинице.
12. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки.
13. Оборудование прачечных-химчисток в современных гостиницах.
14. Современное оборудование общественных туалетных комнат высококласных отелей.
15. Уборочная техника в современных отелях.

16. Мероприятия, проводимые в отелях с целью экономии воды и сокращения выброса моющих средств в окружающую среду

Контроль самостоятельной работы студентов

Контроль самостоятельной работы проводится преподавателем в аудитории.

Предусмотрены следующие виды контроля: собеседование, оценка выполнения доклада и его презентации.

Подробные критерии оценивания компетенций приведены в Фонде оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации.

Список литературы для выполнения СРС

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Перечень дополнительной литературы

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон.текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине ««Управление работой службы горничных»».
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине ««Управление работой службы горничных»».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».